

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA UPTD PUSKESMAS RAWA MEKAR JAYA KOTA TANGERANG SELATAN

Ingrid Chrisdayanty Benu¹, Rissa Hanny²

¹Universitas Pamulang

²Universitas Pamulang

¹chrisdayanty31@gmail.com, ²dosen01032@unpam.ac.id

Info Kata kunci:

Kualitas Pelayanan;
Kepercayaan; Kepuasan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data menggunakan analisis regresi, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y) dengan persamaan regresi $Y = 3,169 + 0,226 X1 + 0,490 X2$. Koefisien determinasi berpengaruh secara simultan 79%. Uji hipotesis secara parsial dipengaruhi angka kualitas pelayanan sebesar t hitung $>$ t tabel atau ($7,888 > 1,985$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y). Kepercayaan peroleh angka sebesar t hitung $>$ F tabel atau ($16,716 > 1,985$). Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu kepercayaan (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y). uji hipotesis diperoleh nilai F hitung $>$ t tabel atau ($174,747 > 2,700$). Dengan semikian H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y).

Keywords :

Service Quality; Trust;
Satisfaction

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and trust on inpatient satisfaction at the Rawa Mekar Jaya Health Center UPTD. The method used is a quantitative descriptive method with an associative approach. The sampling technique uses the Slovin formula. Data analysis uses regression analysis, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing. The results of this research are Service Quality (X1) and Trust (X2) has a positive and significant effect on Satisfaction (Y) with the regression equation $Y = 3.169 + 0.2261 + 0.490 X2$. The coefficient of determination matters simultaneously 79%. Hypothesis testing is partially influenced by the service quality figure of t count $>$ t table or ($7,888 > 1,985$). So H_0 rejected and H_1 accepted. This means that there is a positive and significant influence between the independent variables, namely service quality (X1) on the dependent variable, namely satisfaction (Y). Trust to get a number of t count $>$ t table or ($16,716 > 1,985$). So H_0 rejected and H_2 accepted. This means that there is an influence between the independent variables, namely trust (X2) on the dependent variable, namely satisfaction (Y). Hypothesis test obtained F value count $>$ F table or ($174,747 > 2,700$). With so much H_0 rejected and H_3 accepted, meaning the quality of service (X1) and trust (X2) together have a positive and significant effect on satisfaction (Y).



©2024 Penulis. Diterbitkan oleh Rasional Filosofia Logika Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktivitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan

kepercayaan agar masyarakat mendapatkan hasil yang memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar (2018:124) untuk mengatasi perbedaan dalam kualitas pelayanan yang seharusnya dijadikan pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan. Kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Kualitas pelayanan akan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah hal yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu pilihan yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen yang akan berobat dipuskesmas. Kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para konsumennya.

Terciptanya kualitas pelayanan yang dapat memberikan manfaat kepada puskesmas dan pasien yang akan menjadi harmonis. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, puskesmas itu sendiri harus meningkatkan komitmen dan meningkatkan kesadaran dan kemampuan karyawan dalam melayani keluhan-keluhan pada pasien terutama yang sedang berhubungan langsung dengan pasien.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, maka konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan kembali ke puskesmas serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk ke puskesmas dan berobat. Oleh karena itu puskesmas harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan kepada pasien secara lebih matang melalui kualitas pelayanan.

Jika kinerja dibawah harapan, maka pasien tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pasien akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pasien akan sangat puas. Pasien yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, dan mengunjungi lebih banyak ketika puskesmas lebih bagus lagi kualitas pelayanannya dan memperbaharui kinerja pelayanan yang lebih baik lagi agar pasien merasa puas setiap kali berkunjung ke puskesmas untuk berobat, serta selalu membicarakan hal-hal tentang pelayanan dari puskesmas yang diberikan selalu memuaskan para pasien.

Puskesmas Rawa Mekar Jaya merupakan puskesmas yang terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik sejalan dengan visi dan misinya. Visi puskesmas: “Untuk terwujudnya pelayanan kesehatan yang unggul terkoneksi, efisien, dan efektif serta menjadi puskesmas yang handal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu” Misi puskesmas : “Mengoptimalkan pelayanan kesehatan dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan profesional sehingga menjadikan puskesmas sebagai pusat pembangunan kesehatan bagi masyarakat”. Puskesmas Rawa Mekar Jaya telah berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan, namun masih mendapat respon yang kurang baik dari masyarakat sekitarnya. Misalnya, snggapan bahwa mutu pelayanan puskesmas terkesan seadanya, artinya puskesmas ini tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari sarana dan prasaranya maupun dari tenaga medis atau anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatan sehari-hari, sehingga banyak sekali pertanyaan yang diberikan kepada masyarakat itu tidak sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan. Berikut jumlah pasien rawat inap pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya selama tahun 2022 :

Tabel 1
Data Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya Selama Tahun 2022

Bulan	Jumlah Pasien	Fluktuasi	
		Jumlah	%
Januari	232	1	0,005
Februari	239	8	0,035
Maret	246	15	0,066
April	238	7	0,031

Bulan	Jumlah Pasien	Fluktuasi	
		Jumlah	%
Mei	229	-2	-0,007
Juni	219	-12	-0,050
Juli	214	-17	-0,072
Agustus	207	-24	-0,102
September	224	-7	-0,029
Oktober	233	2	0,009
November	241	10	0,044
Desember	247	16	0,070
Jumlah	2769	-	-

Sumber : Puskesmas Rawa Mekar Jaya diolah 2023

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Rawa Mekar Jaya berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun 1 tahun tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan melebihi kapasitas ruangan pada bulan-bulan tertentu. Namun pada bulan mei sampe bulan September terjadi penurunan yang cukup signifikan dan dibawah rata-rata jumlah pasien yang menginap. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain. Mereka tetap dilayani meskipun belum memiliki biaya tetap atau surat keterangan miskin. Namun pada bulan-bulan tertentu terjadi penurunan jumlah pasien yang cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terjadi kesenjangan antara teori dengan fakta yang ada.

Untuk melihat lebih jelas kenaikan dan penurunan jumlah pasien rawat inap pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya, berikut disajikan dalam bentuk grafik.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat. Ada juga kemungkinan bahwa berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan juga menyebabkan kurang puasnya pasien selama dirawat di puskesmas Rawa Mekar Jaya. Berdasarkan penjelasan sebelumnya untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya tentang kepuasan pasien di Puskesmas Rawa Mekar Jaya, maka dapat di lihat dalam data pada tabel 2 :

Tabel 2
Bentuk Aduan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap
Pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya Tahun 2022

No.	Bentuk Aduan	Jumlah Pasien (Orang)	Jumlah Pasien Puas (Orang)	Jumlah Pasien Tidak Puas (Orang)
1.	Lama menunggu	232	112	120
2.	Kenyamanan ruang tunggu	239	115	124
3.	Pelayanan dokter dan perawat	246	120	126
4.	Kenyamanan ruang periksa	229	109	120
5.	Kebersihan ruangan	219	125	94
6.	Ketersediaan fasilitas	214	74	140
7.	Pelayanan staf administrasi	207	80	127
8.	Kenyamanan berobat	224	122	102
9.	Sistem pelayanan administrasi	233	100	133
10.	Pelayanan apotik puskesmas	241	120	121
	Jumlah	2.284	1.077	1.207

Sumber : Puskesmas Rawa Mekar Jaya, diolah 2023

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 2 diatas, maka dapat dilihat bahwa, kebanyakan pasien tidak merasakan kepuasan dari pelayanan Puskesmas Rawa Mekar Jaya, mulai dari keluhan lama menunggu, kenyamanan ruang tunggu, pelayanan dokter dan perawat, kenyamanan ruang periksa, ketersediaan fasilitas, kenyamanan berobat, pelayanan administrasi, dan pelayanan apotik pukesmas, dapat dilihat bahwa kebanyakan pasien tidak puas akan keluhan-keluhan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien yang tidak puas sebanyak 1.207 orang sedangkan pasien yang merasa puas sebanyak

1.077 orang. Dengan demikian disimpulkan bahwa kebanyakan pasien tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Dan hal ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien karena ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan penurunan kepercayaan mereka terhadap puskesmas, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan .

Tabel 3
Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kepercayaan Pasien Rawat Inap
Pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya

No	Pernyataan	Jawaban%		Jumlah Peserta	Dalam Target %
		Ya	Tidak		
1	Pasien mendapatkan pelayanan dipuskesmas dengan baik (Kemampuan)	10	90	30	100%
2	Para medis melayani dengan ramah dan bertanggung jawab kepada setiap pasien (Kebaikan Hati)	16,7	83,3	30	100%
3	Para medis puskesmas memberikan kualitas obat dengan manfaat yang bagus dan terpercaya (Integritas)	23,3	76,7	30	100%
4	Pasien mudah dalam memperoleh pelayanan dan ruang tunggu (Integritas)	23,3	76,7	30	100%

Sumber : Data Pra-survey Puskesmas Rawa Mekar Jaya 2024

Dari hasil pra-survey yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien rawat inap kepada Puskesmas Rawa mekar Jaya sebagian belum mendapat responden, pada indikator pasien mendapatkan pelayanan dengan baik 90% responden tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan dan hanya 10% responden yang setuju atas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pasien yang lain. Selain dari kemampuan melayani, indikator kebaikan hati didapatkan 83,3% memilih bahwa pelayanan yang diberikan para medis tidak selalu ramah dan bertanggung jawab, sehingga tidak dapat diterima oleh sebagian dari pasien rawat inap. Sedangkan 16,7% setuju akan pelayanan dari para medis yang ramah dan bertanggung jawab kepada pasien. Begitupula dengan indikator integritas dengan kualitas obat-obatan dimana hanya 23,3% responden yang setuju bahwa kualitas obat sesuai dengan penyakit para pasien yang di dapat, namun 76,7% responden tidak setuju bahwa kualitas obat tidak sesuai dengan penyakit pasien. Indikator kepercayaan yang terakhir adalah kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Didapatkan 76,7% beranggapan bahwa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan kepercayaan yang diberikan. Dengan demikian berdasarkan data di atas menyatakan bahwa kepercayaan yang ditetapkan untuk pelayanan di puskesmas masih belum terjangkau dan belum sesuai dengan keinginan pasien dimana hal ini mempengaruhi ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini mengenai kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien yang menyatakan bahwa penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien maupun kepercayaan pasien. Dimana terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas meliputi pelayanan yang kurang memuaskan karena penanganan pelayanan dari dokter dan perawat yang lambat dan fasilitas yang kurang memadai sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penelitian ini mengambil judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya”.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS
Manajemen

Menurut Bedjo Siswanto (2021:21) manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan. Manajemen sebagai suatu ilmu adalah akumulasi pengetahuan yang disistematisasikan atau kesatuan pengetahuan terorganisasi.

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2016:27) menyatakan manajemen pemasaran adalah sebagai berikut : “Marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communicating superior customer value. Artinya “manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan konsumen dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai konsumen yang unggul”.

Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berfokus untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan konsumen berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Kepercayaan

Morgan dan Hunt (1994) dalam Akbar Mohamad Muzahid, et.al (2019:26) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi dimana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakni dengan keandalan dan integritas pihak yang lain.

Kepuasan

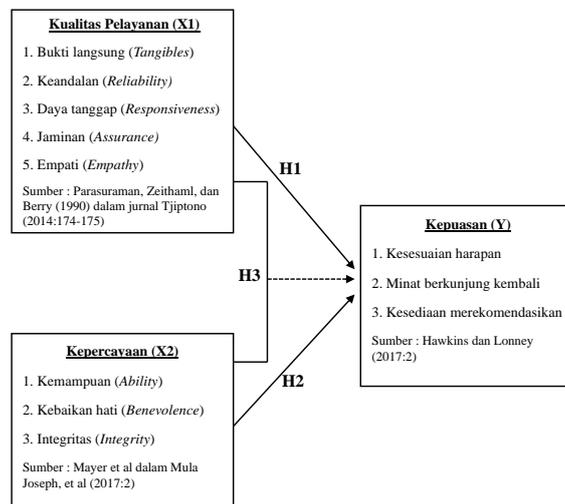
Menurut Sangadji dalam jurnal Rohaeni et.al (2018) memaparkan bahwa “ kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan”.

Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya.
- H2 : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya.
- H3 : Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya.

Gambar 1
Kerangka Berfikir



Sumber: diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang selalu berkunjung dan pasien yang menjalankan rawat inap pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya, yang berjumlah 2.769 orang dan diambil dari jumlah kunjungan rata-rata pasien puskesmas per bulan selama tahun 2022. Penelitian ini dalam mengumpulkan sampelnya menggunakan teknik probability sampling atau simple random sampling Metode pengambilan sampel dengan menggunakan teori slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian

ini sebanyak 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi.

Definisi Operasional

Tabel 4
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Skala	Kode
Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti Langsung	Kondisi bangunan atau gedung puskesmas yang sangat menarik	Likert	K1
		Kondisi ruangan puskesmas selalu bersih rapi dan nyaman		K2
	Keandalan	Kemampuan para medis untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan		K3
		Kemampuan para medis dalam melayani setiap keluhan dan kebutuhan pasien		K4
	Daya Tanggap	Para medis memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap		K5
		Para medis bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan jelas dan lengkap		K6
	Jaminan	Pasien dilayani oleh para medis dengan sopan, santun dan profesional		K7
		Pasien diberikan jaminan dan kepercayaan untuk tetap berobat ke puskesmas		K8
	Empati	Para medis puskesmas sangat ramah dan selalu memberikan senyuman kepada pasien		K9
		Para medis selalu berusaha untuk mengerti dengan kebutuhan pasien		K10
Kepercayaan (X2)	Kemampuan	Pasien mendapatkan pelayanan di puskesmas dengan baik	K11	
		Pasien diberikan rasa aman dan nyaman selama berobat di puskesmas	K12	
	Kebaikan Hati	Puskesmas menyediakan kebutuhan pasien dalam hal ini obat-obatan dan lainnya	K13	
		Para medis melayani dengan ramah dan bertanggung jawab kepada setiap pasien	K14	
	Kesesuaian Harapan	Pasien diberikan perawatan yang baik selama rawat inap di puskesmas	K15	
		Para medis melayani pasien dengan sopan dan selalu memberi perhatian kepada pasien	K16	
	Kesesuaian Harapan	Pihak puskesmas menerima pasien yang menggunakan akses. jamkesmas, maupun jampersal	K17	
		Para medis menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit setiap pasien	K18	
	Kesesuaian Harapan	Pihak puskesmas tidak melakukan mal praktik terhadap pasien	K20	
		Para medis puskesmas memberikan obat dengan manfaat yang bagus dan terpercaya	K21	
Kesesuaian Harapan	Pihak puskesmas menyediakan peralatan medis yang cukup lengkap dan higienis	K22		
	Para medis Puskesmas Rawa Mekar Jaya memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien	K23		
Kesesuaian Harapan	Para pasien selalu dilayani oleh karyawan puskesmas yang profesional dan sangat bertanggung jawab	K24		
	Puskesmas Rawa Mekar Jaya menyediakan fasilitas yang ada sesuai dengan harapan misalnya ruang perawatan yang nyaman	K25		

Variabel	Dimensi	Indikator Pertanyaan	Skala	Kode
Kepuasan (Y)	Kemudahan Dalam Memperoleh	Puskesmas Rawa Mekar Jaya memiliki lokasi yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk berkunjung		K26
		Tersedia pelayanan kesehatan yang baik sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan keluhan		K27
		Selain kenyamanan ruangan, pelayanan medis puskesmas juga cepat dan pasien tidak perlu menunggu lama		K28
	Kesediaan Merekomendasikan	Fasilitas puskesmas bagus dan kebersihan ruangan pun bagus sehingga pasien nyaman saat dirawat		K29
		Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Rawa Mekar Jaya karena pelayanan yang bagus		K30
		Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Rawa Mekar Jaya karena memiliki peralatan medis yang bagus		K31
	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan Puskesmas Rawa Mekar Jaya karena memiliki ruang rawat inap yang nyaman dan toilet yang bersih		K32	

Sumber: Dikembangkan dalam penelitian ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 5
Hasil Pengujian Regresi Berganda Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) Dan Kepercayaan (X₂) terhadap Kepuasan (Y)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	3.169	1.831		1.731	.087
Kualitas Pelayanan	.226	.053	.240	4.288	.000
Kepercayaan	.490	.037	.738	13.163	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data SPSS diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi pada tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi $Y = 3,169 + 0,226 X_1 + 0,490 X_2$. Dari persamaan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 3,169 diartikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X₁) dan kepercayaan (X₂) tidak dipertimbangkan maka kepuasan (Y) hanya akan bernilai sebesar 3,169 *point*.
- Nilai kualitas pelayanan (X₁) 0,226 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel kepercayaan (X₂), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel kualitas pelayanan (X₁) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan (Y) sebesar 0,226 *point*.
- Nilai kepercayaan (X₂) 0,490 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel kualitas pelayanan (X₁), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel kepercayaan (X₂) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan (Y) sebesar 0,490 *point*.

Uji Hipotesis

Uji T

Tabel 6
Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Kepuasan (Y)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
	B		Beta		
1 (Constant)	12.334	2.850		4.328	.000
Kualitas Pelayanan	.594	.075	.631	7.888	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data SPSS diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau (7,888 > 1985) hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X₁) terhadap kepuasan (Y).

Tabel 7
Hasil (Uji t) Variabel Kepercayaan (X₂) Terhadap Kepuasan (Y)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
	B		Beta		
1 (Constant)	7.640	1.638		4.664	.000
Kepercayaan	.574	.034	.865	16.716	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data SPSS diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau (16,716 > 1,985). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H₀ ditolak dan H₂ diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X₂) terhadap kepuasan (Y).

Uji F

Tabel 8
Hasil Hipotesis (Uji F) Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kepercayaan (X₂) Terhadap Kepuasan (Y)

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3278.960	2	1639.480	174.747	.000 ^b
Residual	872.530	93	9.382		
Total	4151.490	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

Sumber : Data SPSS diolah, 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel diatas diperoleh nilai $F_{hitung} > t_{tabel}$ atau (174,747 > 2,700), hal ini juga diperkuat dengan ρ value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H₀ ditolak dan H₃ diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Rawa Mekar Jaya.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kepercayaan (X₂) Terhadap Kepuasan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.790	.785	3.063

Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan
Dependent Variable : Kepuasan

Sumber : Data SPSS diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,790 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁) dan kepercayaan (X₂) berpengaruh terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 79% sedangkan sisanya (100 – 79%) = 21% dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dan dari hasil analisis serta pembahasan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan, kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan persamaan regresi $Y = 12,334 + 0,594 X_1$, nilai koefisien korelasi sebesar 0,631 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,398 atau sebesar 39,8%. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (7,888 > 1,985). Dengan demikian H₀ ditolak dan H₁ diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dari hasil formulai yang didapat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan persamaan regresi $Y = 7,640 + 0,574 X_2$, nilai koefisien korelasi sebesar 0,865 artinya kedua varibael mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisen determinasi sebesar 0,748 atau sebesar 74,8%. Uji hipotesisi diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (16,716 > 1,985). Dengan demikian H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan. Dari hasil formulasi yang didapat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah kepercayaan pasien maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan persamaan regresi $Y = 3,169 + 0,226 X_1 + 0,490 X_2$. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,889 artinya memiliki hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,790 atau sebesar 79%. Uji hipotesis diperoleh nilai Fhitung > ttabel atau (174,747 > 2,700). Dengan demikian H₀ ditolak H₁ diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan. Dari hasil formulasi yang didapat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan dan kepercayaan maka semakin rendah pula kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung.
 Arianto, Atik, Kasmir, 2018. Kualitas Pelayanan dan Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan. Alfabeta. Bandung
 Burhanuddin N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. E-Journal. 2016;Vol. 4(No. 1).
 Bata RG. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien diUPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. <https://stiempkop.ac.id>. 2018;
 Daryanto.2011. Manajemen Pemasaran.Sari Kuliah. Satu Nusa. Bandung.
 Gronroos Christian. 2018. Faktor Kualitas Pelayanan Penerbit PT Indeks. Jakarta

- Haryanto, Edi. 2013. Studi Tentang Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. Program Studi Pascasarjana, Magister Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hawkins, Lonney. (2018, Maret). Prinsip Dasar Kepuasan Dan Indikator Kepuasan. *Journal of Applied Business Administration*, 2, 129-146.
- Irawan, Handi. 2018. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Penerbit Elex.
- Joseph Mula. 2017. Indikator Kepercayaan. *Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 1
- Kotler, P., dan Keller, K. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga; Jakarta
- Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis Universitas Warmadewa*. 2017; Vol. 3, No. 1.
- Kotler dan Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, terjemahan Bob Sabran. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 14 Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat; Jakarta.
- Layaalin, Yineu Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mongkaren, Steffi. 2018. Studi tentang Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Morgan, Hunt, Muzahid. 2019. Pengertian Kepercayaan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Universitas Warmadewa*. 2017; Vol. 3, No. 1.
- Nasution, M. Nur. (2019). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia; Bogor.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 2014. Indikator Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 3, Nomor 2, Hal 174-175.
- Risbandi, Riski. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs Cahya Kawaluyan Kota Baru. Parahyangan. Program Magister Manajemen. Universitas Widyatama Bandung.
- Rusandy, Deby Santyo. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. (JMK) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 1, Nomor 3, Hal 191-205. ISSN 2656-0771.
- R. Terry, George dan Leslie W. Rue. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Askara.
- Siswanto, Bedjo (2021). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sirait, Dodi Putra. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing* Vol. 3 No.1, Januari– Juli, 2018 ISSN: 2338 –123 X hal 79-85
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta; Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang, F. E. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CAPS; Yogyakarta.
- Sunyoto, D. (2017). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Caps
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan, Prima* Edisi II. ANDI; Yogyakarta
- Suyitno. (2018, Maret). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, 2, 129-146.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2017. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Tri Utami. (2016). <http://eprints.walisongo.ac.id>. Dipetik Desember 1, 2017, dari <http://eprints.walisongo.ac.id/6518/>.

Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, Imelda W. J Ogi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT.FLF Group). Jurnal EMBA.Vol.4.No.1. <https://doi.org/10.35794/emba.v4i1.11568>